



MEDIATION A LA CONSOMMATION

- Obligations
- Solutions
- Souscription
- Tarifs

Obligation des professionnels

Vous avez l'obligation d'adhérer à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige.

Principales obligations

- ◆ Relever d'un dispositif de médiation et permettre au consommateur d'y avoir accès gratuitement (obligation depuis le 1er janvier 2016)
- ◆ Informer le consommateur des coordonnées de votre médiateur à la consommation (nom, coordonnées, site internet), de manière visible et lisible :
 - Sur votre site internet si vous en avez un,
 - Sur vos Conditions Générales de Vente ou de Service,
 - Sur tous vos documents commerciaux (facture, documentation, contrat...)
 - Par tout autre moyen, en l'absence des éléments ci-dessus
- ◆ En cas de vente en ligne, indiquer en plus des coordonnées de votre médiateur à la consommation, sur le site internet :
 - Le lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RIL) : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>. Ce lien doit être facile d'accès.
 - Votre e-mail.

ATTENTION : Amende jusqu'à 3000 euros pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale si ces obligations ne sont pas respectées.

Solutions

- ◆ Avoir vous-même souscrit à un médiateur à la consommation
- ◆ Pour les guides au SNGM, possibilité de souscrire par le SNGM,
- ◆ Pour les accompagnateurs au SNAM, possibilité de souscrire par le SNAM,
- ◆ Pour les membres de bureaux des guides et accompagnateurs dépendant du SNGM, et n'ayant pas de clients en dehors du bureau des guides, possibilité de bénéficier du médiateur du bureau des guides, que le bureau aura souscrit individuellement ou par le SNGM
- ◆ Pour les Accompagnateurs ne bénéficiant pas des solutions ci-dessus, la Compagnie des Guides de la Vanoise a souscrit un contrat avec un médiateur à la consommation qui vous permet d'avoir un tarif préférentiel. Vous pouvez souscrire si souhaité selon les modalités ci-dessous.

Modalités de souscription auprès du médiateur à la consommation

Inscription pour une durée légale de 3 ans.

Compléter le formulaire sur ce lien: <https://mcpmediation.org/convention-partenaire/>

Code préférentiel pour avoir accès aux conditions du contrat de la Compagnie de la Vanoise : CGAV2220

Conditions tarifaires du contrat de la Compagnie

A la charge de l'accompagnateur adhérent :

- ◆ Coût annuel d'adhésion : 20 € HT / an (soit 60 € HT / période légale d'abonnement triennal)

L'accompagnateur est informé du coût de la médiation AVANT d'accepter ou non d'entrer en médiation suite à une demande recevable. Un devis lui sera fait, adapté au dossier, qu'il pourra accepter ou refuser. En cas de refus, aucun frais ne lui sera demandé, ceux-ci étant pris en charge par l'adhésion.

Coordonnées du médiateur à noter sur vos documents si souscrit :

Médiation de la Consommation et Patrimoine
12 Square Desnouettes 75015 PARIS
Site internet : <https://mcpmediation.org/>

